

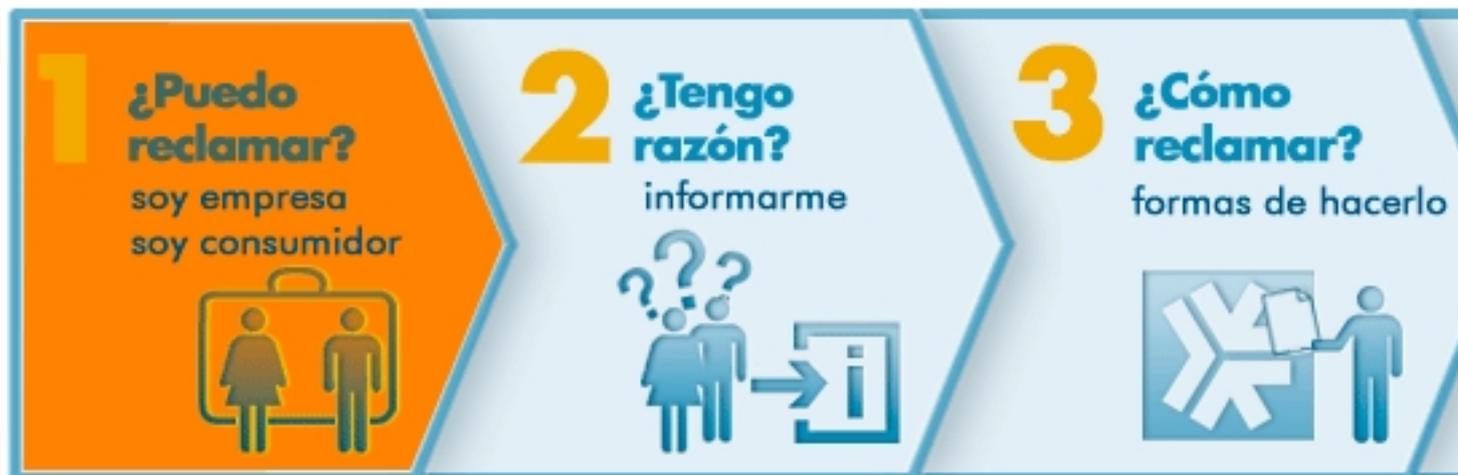
Reclamar 1: ¿puedo reclamar?

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Martes, 21 de Junio de 2022 09:50

Reclamar

Piñe sobre los siguientes apartados siguiendo el orden indicado



SOY PERSONA CONSUMIDORA Y USUARIA FINAL SI PUEDO RECLAMAR CONTRA UNA EMPRESA O PROFESIONAL

Si usted es persona consumidora o usuaria

final

podrá reclamar mediante las vías administrativas de resolución de conflictos en materia de consumo (

[Hoja de Quejas y Reclamaciones](#)

y

[Arbitraje de Consumo](#)

).

Definición de consumidor o usuario final según normativa estatal

Según el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el

[Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16-11-2007](#)

y que ha sido modificado por la la Ley de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (

[Ley 3/2014 de 27 de marzo](#)

) un consumidor y usuario son "las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial." Según el [Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la](#)

[Comunidad Autónoma de Andalucía](#)

se entiende que las

personas consumidoras y usuarias en Andalucía son: las personas físicas que actúen en una

Reclamar 1: ¿puedo reclamar?

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Martes, 21 de Junio de 2022 09:50

relación de consumo con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que, en una relación de consumo, actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a su actividad comercial o empresarial. Defi

nición de consumidor o usuario final según la Ley de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía

Según la

[Ley 13/2003, Art. 3º](#)

las personas consumidoras o usuarias finales son aquellas "personas físicas o jurídicas que adquieren, utilicen o disfruten como

destinatarios finales de bienes y servicios

. No tienen esta consideración las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en

destinatarios finales

, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos"

Son destinatarios finales de bienes y servicios:

"Destinatarios finales:

- Las personas físicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios cuya exclusiva finalidad sea el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.
- Las personas jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios destinados de forma desinteresada, gratuita o sin ánimo de lucro a sus trabajadores, socios o miembros o para ellas mismas.
- Las entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios sin ánimo de lucro." Como persona consumidora no puedo reclamar a una administración pública haciendo uso una hoja de reclamaciones de la Junta de Andalucía

El

[Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía](#)

no será de aplicación a las reclamaciones relativas al funcionamiento de los servicios administrativos de las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus potestades públicas, a las que les será de aplicación su normativa específica.

Otras definiciones

Según el artículo 3 del

[Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía](#)

se entiende por:

Reclamación

La manifestación dirigida, por una persona consumidora o usuaria, antes, durante o después

Reclamar 1: ¿puedo reclamar?

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Martes, 21 de Junio de 2022 09:50

de consumir un bien o recibir un servicio, a la persona física o jurídica, o ente sin personalidad jurídica, que lo comercializa o presta, en el que, de forma expresa o tácita, pide una restitución, reparación o indemnización, la rescisión de un contrato, anulación de una deuda, la realización de una prestación a la que cree tener derecho, o cualquier otra pretensión, en relación con la solicitud de prestación de un bien o un servicio que considera insatisfactoriamente atendida.

Denuncia

Es el escrito en el que se ponen en conocimiento de la Administración Pública hechos que pudieran ser constitutivos de una infracción administrativa en materia de consumo.

Queja

La manifestación de desagrado efectuada por una persona consumidora o usuaria, antes, durante o después de consumir un bien o recibir un servicio, que considera insatisfactorio, dirigida hacia la persona física o jurídica, o ente sin personalidad jurídica, que lo comercializa o presta, mostrando sólo disconformidad, sin efectuar reclamación alguna.

Empresa titular de la actividad

Toda persona física o jurídica y ente sin personalidad jurídica, tanto pública como privada, que sea titular de empresas, establecimientos, centros o plataformas que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía de manera presencial, a distancia o electrónica, actuando directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Entidad pública de resolución alternativa en el ámbito sectorial del conflicto planteado

Aquella Administración Pública, institución u organismo, de naturaleza pública, que independientemente de cómo se denomine o mencione, lleva a cabo procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo, con resultado vinculante o no, en un ámbito sectorial específico.

Entidad privada de resolución alternativa

Aquella entidad que proponga, imponga o facilite una solución entre las partes en el ámbito de la resolución alternativa de litigios de consumo siempre y cuando haya sido acreditada y notificada a la Comisión Europea de conformidad con lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Libro de quejas y reclamaciones

Reclamar 1: ¿puedo reclamar?

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Martes, 21 de Junio de 2022 09:50

Documento formado por el conjunto de ejemplares de hojas de quejas y reclamaciones, en soporte papel y electrónico, ajustado al contenido y formato del modelo recogido en el Anexo I del presente decreto y en la normativa que lo desarrolle.

SOY EMPRESA O PROFESIONAL

NO PUEDO RECLAMAR A UNA PERSONA CONSUMIDORA O USUARIA FINAL

Las empresas y profesionales (autónomos) no pueden reclamar contra consumidores y usuarios finales haciendo uso por éstas de la Hoja de Quejas y Reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía ni reclamar solicitando arbitraje contra un consumidor o usuario final, aunque si mediante la

vía judicial

. No obstante deberá tener en cuenta que:

1. A través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, y como empresa, no podrá reclamar contra la persona consumidora o usuaria, lo que no significa que durante el transcurso de la [mediación de una Hoja de Reclamaciones](#) el **acuerdo alcanzado** sea satisfactorio para ambas partes puesto que en sus alegaciones aporte pruebas necesarias para reclamar sus intereses al consumidor o usuario.

2. En aquellos casos donde la reclamación de consumo se resuelva en la Junta Arbitral de Consumo a través de [Arbitraje de Consumo](#) la empresa o profesional, parte reclamada, podrá a su vez **reconvenir**, es decir, formular su propia reclamación contra el la persona consumidora o usuaria en la fase de alegaciones. La empresa, en este caso, deberá aportar los documentos y pruebas que acrediten su postura.

Las empresas o profesionales (autónomos) tampoco pueden reclamar contra otra empresa o profesional haciendo uso de las vías administrativas de resolución de conflicto ([mediación de hojas de reclamaciones](#)

y

[arbitraje](#)

) aunque sí podrán hacerlo

vía judicial

.

Como empresa no puedo reclamar a una administración pública mediante hoja de quejas y reclamaciones

Reclamar 1: ¿puedo reclamar?

Escrito por raad

Lunes, 25 de Marzo de 2013 00:00 - Actualizado Martes, 21 de Junio de 2022 09:50

El

[Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía](#)

no será de aplicación a las reclamaciones relativas al funcionamiento de los servicios administrativos de las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus potestades públicas, a las que les será de aplicación su normativa específica.

Qué tipo de empresa u organización debo ser para que me pueda reclamar una persona consumidora haciendo uso de la hoja de quejas y reclamaciones

Según el

[Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía](#)

, es de aplicación el mismo a las personas físicas o jurídicas y entes sin personalidad jurídica, tanto públicas como privadas, que sean titulares de empresas, establecimientos, centros o plataformas que comercialicen bienes o presten servicios en la Comunidad Autónoma de Andalucía de manera presencial, a distancia o electrónica, actuando directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Quedarán igualmente incluidos en el ámbito de aplicación del presente decreto aun cuando por una normativa sectorial específica, un código deontológico o, por su propia voluntad, estén obligados a tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias que lo soliciten otros formularios y mecanismos de reclamación análogos de carácter administrativo u otros instrumentos corporativos o profesionales propios.